

L'UM certifiée ISO 9001 sur 3 processus clés

A l'issue d'un audit externe réalisé au mois de février, l'Université de Montpellier vient d'obtenir la certification ISO 9001 pour trois processus : l'inscription aux diplômes, les marchés publics et la formation. L'aboutissement d'un chantier qui a impliqué près d'une centaine d'agents.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

MONTPELLIER,
LE 17 MAI 2015

CONTACT PRESSE
Anne Delestre
04 34 43 31 93
anne.delestre@umontpellier.fr
www.umontpellier.fr

Optimiser le service rendu à l'usager

« *Axe central du contrat quinquennal 2015-2019, la mise en place d'un dispositif de démarche qualité traduit une volonté d'amélioration continue au sein de l'établissement. Son objectif est d'optimiser le service rendu à nos usagers pour offrir, en particulier, de meilleures conditions d'études à nos étudiants* » explique le président Philippe Augé. Concrètement, chacun des processus concernés a fait l'objet d'un état des lieux des pratiques. Une évaluation en interne qui a permis de prendre du recul sur les usages en vigueur et de mettre en lumière des axes d'amélioration, dans le but d'identifier et de mettre en œuvre les actions d'amélioration appropriées. Ont ainsi été passés en revue les modes de fonctionnement et d'organisation, les outils utilisés ou encore les process déployés... « *Il s'agit d'une démarche basée sur un principe fondamentalement participatif, puisque tous les agents évoluant dans les périmètres concernés ont été invités à réfléchir sur leurs méthodes de travail afin de contribuer à leur amélioration* » explique Sylvie Narejos, chef du service démarche qualité au sein de la direction du pilotage. En s'appuyant sur les acteurs de terrain, la démarche qualité a ainsi pu prendre en compte les particularités et contraintes spécifiques à chaque processus de travail.

Développer des éléments de différenciation

La poursuite et l'extension d'une démarche qualité figurait parmi les priorités de la première année de l'Université de Montpellier, créée en janvier 2015 par la fusion des universités Montpellier 1 et 2. Alors que se poursuit la stabilisation du nouvel établissement, la formalisation et l'harmonisation des procédures de travail ainsi que la diffusion de méthodes et d'outils permettant d'accompagner et de faciliter le changement prennent un sens particulier.
La certification constitue également un élément central pour la notoriété de l'établissement « *Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, il est aujourd'hui primordial pour notre établissement de déployer des éléments de différenciation. La certification est un moteur de progrès en interne, mais aussi une marque de confiance vis-à-vis de nos partenaires extérieurs. L'obtention de la certification ISO 9001, label reconnu internationalement, est enfin source de motivation pour les personnels, qui voient reconnue la qualité de leur travail* » relève le président de l'UM.

LE POINT SUR LES CERTIFICATIONS OBTENUES PAR L'UM

Dès 2013, deux processus avaient déjà été certifiés : les marchés publics et les inscriptions aux diplômes. Sur ce dernier processus, deux nouvelles composantes ont rejoint le périmètre de certification (l'IAE et l'IUT de Montpellier-Sète). La démarche qualité s'est ensuite déployée avec succès sur un nouveau processus, la formation, permettant à deux diplômes de se voir certifiés : la licence science politique de l'UFR Droit et de science politique et le master ingénierie de la santé de l'UFR Pharmacie.

Plusieurs composantes de l'UM ont initié des démarches qualité au sein de leur organisation. C'est par exemple le cas de l'UFR Sciences (Charte Marianne), ou de l'IUT de Montpellier-Sète (ISO 9001 sur 4 licences professionnelles). L'ISEM, l'IAE ou encore Polytech ont également été certifiés (Qualicert, label DDRS…). A noter le service commun de formation continue de l'UM a lui aussi récemment reçu la certification ISO 9001.